岩手県消費者施策推進計画（2015(H27)～2019(R1)）【主要指標】事業評価一覧

主要指標：県が目標値を定め、施策として取り組むもの
評価欄：達成度が100%以上：Ａ　80%～99%：Ｂ　80%未満：Ｃ

資料　１－２

項目	小項目	事業・取組名	指標設定の考え方	担当室課	番号	指標名	単位	事業の実施（評価）状況																						実施結果	今後の方向	備考
								基準年（H25）	H27				H28				H29				H30				R1						
									目標値	実績値	達成度	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価			
（1）商品やサービスの安全の確保	イ 消費者事故の調査・公表	① 商品テストの実施及び結果の情報提供	試買テスト品目数とし、毎年１品目を目指します。	県民生活センター	1	試買テスト品目数	品目	1	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	商品の安全性に関する情報を得るため、「家庭用防水スプレー」や「アルカリ乾電池」などについてテストを実施し、その結果をホームページへ掲載するなどして周知を行った。	【継続】 引き続き、毎年度１品目のテストを実施し、その結果の県民への情報提供を行う。	
	ウ 生活関連物資の安定供給・価格の安定化	① 生活関連物資の価格動向調査及び緊急時等における対応	レギュラーガソリンの調査回数とし、年間12回、１広域振興局当たり各10店舗を調査します。	県民生活センター	2	ガソリンの延べ調査回数	回	480	480	480	100.0	A	480	480	100.0	A	480	480	100.0	A	480	480	100.0	A	480	480	100.0	A	県民生活と関連が深く、動向を注視する必要があることから、ガソリン及び灯油について、毎月、価格調査を実施した。	【継続】 ガソリン及び灯油は価格の変動が大きいことから、継続した価格調査を実施し、実態の把握及び県民への情報提供を行う。	
			灯油価格の調査回数とし、年間６回（10月～３月）、１広域振興局当たり各10店舗を調査します。		3	灯油の延べ調査回数	回	480	240	480	200.0	A	240	480	200.0	A	240	480	200.0	A	240	480	200.0	A	240	480	200.0	A			
（2）消費者と事業者との取引の適正化	ア 規格・表示の適正化の推進	② 単位価格表示の推進	実施対象店舗に対する単位価格表示実施状況調査の実施回数とし、年１回を目指します。	県民生活センター	4	実施状況調査実施回数	回	1	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	毎年度、実施状況調査を実施した。取組店舗割合は目標を達成することはできなかったが、対象店舗に対して、単位価格表示制度の周知及び適正な表示の普及に努めた。	【継続】 継続した調査を実施し、消費者の商品選択に役立つよう、事業者に対して、単位価格表示制度の周知及び適正な表示の普及に引き続き努める。	
			単位価格表示に取り組んでいる店舗の割合とし、毎年63.8%（平成25年度の取組店舗割合）以上を目指します。		5	取組店舗割合	%	63.8	63.8	61.6	96.6	B	63.8	61.0	95.6	B	63.8	58.0	90.9	B	63.8	60.7	95.1	B	63.8	57.3	89.8	B			
（3）消費者教育の推進	ア 高齢者等の消費者被害の未然防止に向けた情報提供の充実	① 消費生活に関する情報の提供	県民又は報道機関向けの情報提供回数とし、年間213回（平成25年度の回数）を目指します。	県民生活センター	6	情報提供回数	回	213	213	247	116.0	A	213	326	153.1	A	213	301	141.3	A	213	352	165.3	A	213	319	149.8	A	様々な機会を捉えて、広く県民や報道機関向け、消費生活に関する情報提供を行った。	【継続】 消費者トラブルの未然防止を図るため、引き続き各種広報媒体を活用し、適時適切な情報提供に努める。	
		② 消費生活サポーターを通じた情報提供	消費生活サポーターに対する情報提供回数とし、年間６回を目指します。	県民生活センター	7	サポーターへの情報提供回数	回	6	6	7	116.7	A	6	6	100.0	A	6	6	100.0	A	6	6	100.0	A	6	6	100.0	A	センターの実施する出前講座や各種研修会でのPRを通じ、登録者数の拡大に努めた。また、消費者トラブル等に関係した情報について、年６回、情報提供を行った。	【継続】 消費者被害の防止や啓発に必要な取組であり、引き続き、様々な機会を活用した周知により、登録者の更なる拡大と情報提供を図る。	
			消費生活サポーター登録者数とし、県内全市町村に総数300人の登録を目指します。		8	サポーター登録者数	人	270	300	294	98.0	B	300	311	103.7	A	300	306	102.0	A	300	301	100.3	A	300	306	102.0	A			

項目	小項目	事業・取組名	指標設定の考え方	担当室課	番号	指標名	単位	基準年（H25）	H27 目標値	H27 実績値	H27 達成度	H27 評価	H28 目標値	H28 実績値	H28 達成度（%）	H28 評価	H29 目標値	H29 実績値	H29 達成度（%）	H29 評価	H30 目標値	H30 実績値	H30 達成度（%）	H30 評価	R1 目標値	R1 実績値	R1 達成度（%）	R1 評価	実施結果	今後の方向	備考
（3）消費者教育の推進	ア 高齢者等の消費者被害の未然防止に向けた情報提供の充実	③ 消費生活全般に関する教育の実施	〔小学生・保護者向け〕消費生活セミナーの開催回数とし、毎年２回を目指します。	県民生活センター	9	小学生等向けセミナーの開催回数	回	1	2	2	100.0	A	2	3	150.0	A	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	ゲームを通して、お金の使い方や大切さを体験することを目的に、小学校の夏休みと冬休みの期間に合わせて開催した。	【継続】 児童期における金銭教育の場として、引き続き実施していく。	
			〔高校生・専門学校生向け〕金融経済セミナーの実施校数とし、毎年40校（平成25年度の回数）を目指します。	県民生活センター	10	高校生等向けセミナーの実施校数	校	40	40	46	115.0	A	40	50	125.0	A	40	48	120.0	A	40	44	110.0	A	40	45	112.5	A	高校生や専門学校生を対象としたセミナーを開催し、若年者の金融リテラシーの向上を図った。	【継続】 成年年齢引下げに対応するため、関係機関と連携し、引き続き事業を実施する。	
			〔専門学校生向け〕消費生活セミナーの実施校数とし、毎年２校を目指します。	県民生活センター	11	専門学校生向けセミナーの実施校数	校	1	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	2	3	150.0	A	2	8	400.0	A	2	7	350.0	A	専門学校生を対象としたセミナーを開催し、消費者トラブルの未然防止を図った。	【継続】 成年年齢引下げに対応するため、関係機関と連携し、引き続き事業を実施する。	
		④ 消費生活に関する出前講座の実施	県民生活センターが実施した出前講座の回数とし、年間25回以上を目指します。	県民生活センター	12	出前講座実施回数	回	25	25	31	124.0	A	25	22	88.0	B	25	26	104.0	A	25	38	152.0	A	25	27	108.0	A	地域の自治会、婦人会、社会福祉協議会等からの要請を受け、消費生活に関する出前講座を実施し、啓発を行った。	【継続】 消費者被害の防止及び自立した消費者の育成に向け、各団体からの要請に応じたアウトリーチ活動として、引き続き講座を実施する。	
	イ 多様な主体との連携による消費者教育の推進	① 学校における消費者教育の推進	学校教員を対象とした研修会の開催回数とし、年間２回を目指します。	県民生活センター	13	研修会開催回数	回	―	2	3	150.0	A	2	3	150.0	A	2	2	100.0	A	2	3	150.0	A	2	5	250.0	A	教育現場における消費者教育の一層の充実を図るため、県教育委員会と連携のうえ、小中学校教員を対象とした研修会を開催した。また家庭科の高校教員を対象とした研修会も同様に開催した。	【継続】 成年年齢の引下げや学習指導要領の改訂を踏まえ、消費者教育の効果的な授業実践のため、社会科や家庭科の教員を対象とした研修会を引き続き実施する。	
			学校訪問校数とし、県内の公立小中学校（約510校）をおおむね５年間で全て訪問することを目指します。	県民生活センター	14	延べ学校訪問校数	校	―	102	93	91.2	B	102	103	101.0	A	102	103	101.0	A	102	104	102.0	A	102	106	103.9	A	専門員が小学校や中学校、高等学校、市町村教育委員会等を訪問し、消費者トラブルや消費者教育に関係する情報を提供した。	【継続】 成年年齢の引下げや学習指導要領の改訂を踏まえ、引き続き学校や関係機関への情報提供を実施する。	
		② 障がい者に対する消費者教育支援	各種研修会等での情報提供回数とし、年２回を目指します。	県民生活センター	15	研修会等での情報提供回数	回	―	2	2	100.0	A	2	5	250.0	A	2	2	100.0	A	2	6	300.0	A	2	2	100.0	A	平成27年度に作成し、令和元年度に改訂を行った教材（金銭管理支援ガイドブック及びテキストブック）の関係機関への配布を行った。またそれらを活用した研修会等での啓発及び情報提供を行った。	【継続】 知的障がい者等の抱えるトラブルでは、浪費や金銭の貸し借り等、金銭管理に関係したものが多くなっていることから、引き続き、教材の普及啓発と活用を図る。	
（4）消費者被害の救済	ア 相談対応の充実	① 消費生活相談対応の推進	受理した相談のうち、助言やあっせんにより解決となった割合とし、毎年95%以上を目指します。	県民生活センター	16	相談解決割合（全県分）	%	95.7	95.0	96.5	101.6	A	95.0	96.7	101.8	A	95.0	96.6	101.7	A	95.0	96.6	101.7	A	95.0	96.3	101.4	A	相談員を配置し、電話・来所による相談対応を行い、助言・情報提供・あっせん等による解決を図った。	【継続】 相談窓口の設置による県民からの相談の受付は、相談機関としての根幹をなすものであることから、助言やあっせんによる適切な対応を引き続き行う。	

項目	小項目	事業・取組名	指標設定の考え方	担当室課	番号	指標名	単位	基準年（H25）	事業の実施（評価）状況 H27				H28				H29				H30				R1				実施結果	今後の方向	備考
									目標値	実績値	達成度	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価			
（4）消費者被害の救済	ア 相談対応の充実	② 消費生活相談員の資質向上	消費生活相談員等レベルアップ講座の実施回数とし、年間10回の実施を目指します。	県民生活センター	17	レベルアップ講座実施回数	回	12	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	講座の開催を通じ、県内の消費生活相談員の資質及び知識の向上を図った。昨年度からは、地域における高齢者の消費者トラブル防止と見守り体制の構築を図るため、主に福祉関係者を対象とした「消費者見守り体制促進事業」として実施した。	【継続】 高齢者の消費者トラブル防止のため、民生委員やヘルパーなど、高齢者に身近な方々を対象とした研修や見守りへの働きかけを、引き続き行う。	
			消費生活相談員等スキルアップセミナーの実施回数とし、年間10回の実施を目指します。	県民生活センター	18	スキルアップセミナー実施回数	回	11	10	11	110.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	セミナーの開催を通じ、県内の消費生活相談員の資質及び知識の向上を図った。	【継続】 高度化、複雑化する相談に対応するため、相談員の専門的な知識の向上を図る必要があることから、引き続き実施する。	
			生活相談事例研究会の実施回数とし、年間10回の実施を目指します。	県民生活センター	19	生活相談事例研究会実施回数	回	10	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	県内の消費生活相談員に対し、弁護士による法令講義や困難な事例の対応検討、情報交換を行い、資質及び知識の向上を図った。	【継続】 法令講義や事例の検討、相談員間での情報交換等が、実際の相談対応において有益なものとなっているため、引き続き実施する。	
		③ 法的サポートの推進	高度消費生活弁護士無料相談の実施回数とし、年間24回の実施を目指します。	県民生活センター	20	高度消費生活弁護士無料相談の実施回数	回	24	24	24	100.0	A	24	24	100.0	A	24	24	100.0	A	24	24	100.0	A	24	24	100.0	A	主に若年層の相談者を対象に、月２回、消費者トラブルについて弁護士から直接電話で助言を受ける「若年者消費者トラブル解決支援事業」として実施し、さまざまな相談への対応を行った。	【継続】 成年年齢の引下げを踏まえ、若年者の消費者トラブル防止と救済の対策の一つとして有用なものであることから、今後も引き続き実施する。	
		⑥ 高齢者・障がい者の相談に係る関係機関等との連携	県民生活センターが実施した出前講座の回数とし、年間25回以上を目指します。（再掲）	県民生活センター	21	出前講座実施回数	回	25	25	31	124.0	A	25	22	88.0	B	25	26	104.0	A	25	38	152.0	A	25	27	108.0	A	地域の自治会、婦人会、社会福祉協議会等からの要請を受け、消費生活に関する出前講座を実施し、啓発を行った。	【継続】 消費者被害の防止及び自立した消費者の育成に向け、各団体からの要請に応じたアウトリーチ活動として、引き続き講座を実施する。	（再掲）
	イ 多重債務問題に対する解決支援	① 多重債務者弁護士無料相談の実施	多重債務者弁護士無料相談の実施回数とし、年間114回を目指します。	県民生活センター	22	多重債務者弁護士無料相談の実施回数	回	144	114	114	100.0	A	114	144	126.3	A	114	114	100.0	A	114	114	100.0	A	114	114	100.0	A	弁護士会との連携のもと、多重債務問題の法的な解決を図り、生活再建に向けた支援を行った。	【継続】 社会、経済情勢の変化等による、県民の多重債務問題の解決支援のため、今後も引き続き実施する。	
		② 多重債務・生活再建関係機関等との連携	会議の開催回数とし、年１回を目指します。	県民生活センター	23	会議開催回数	回	1	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	連絡会議の開催により、弁護士会や司法書士会等、県内関係団体との多重債務問題や対策についての情報共有、意見交換を行った。	【継続】 多重債務に起因する自殺等もあることから、関係機関との連携した対応や情報共有は必要であり、今後も継続して実施する。	

項目	小項目	事業・取組名	指標設定の考え方	担当室課	番号	指標名	単位	事業の実施（評価）状況																					実施結果	今後の方向	備考
								基準年（H25）	H27				H28				H29				H30				R1						
									目標値	実績値	達成度	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価	目標値	実績値	達成度（%）	評価			
（5）市町村・関係機関等との連携及び活動支援	ア 市町村の相談体制の充実への支援	① 市町村相談体制の支援	消費生活相談員等レベルアップ講座の実施回数とし、年間10回の実施を目指します。（再掲）	県民生活センター	24	レベルアップ講座実施回数	回	12	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	講座の開催を通じ、県内の消費生活相談員の資質及び知識の向上を図った。昨年度からは、地域における高齢者の消費者トラブル防止と見守り体制の構築を図るため、主に福祉関係者を対象とした「消費者見守り体制促進事業」として実施した。	【継続】 高齢者の消費者トラブル防止のため、民生委員やヘルパーなど、高齢者に身近な方々を対象とした研修や見守りへの働きかけを、引き続き行う。	（再掲）
			市町村消費生活センター等への訪問回数とし、毎年14回以上を目指します。	県民生活センター	25	市町村消費生活センター等延べ訪問回数	回	24	14	14	100.0	A	14	14	100.0	A	14	14	100.0	A	14	14	100.0	A	14	14	100.0	A	県内の消費生活センター等を訪問し、職員や消費生活相談員との意見交換、情報交換を行った。	【継続】 県と市町村の消費生活相談の状況等について情報交換し、情報や課題を共有する有用な機会であることから、継続して実施する。	
			市町村への助言回数とし、毎年50回以上を目指します。	県民生活センター	26	市町村への助言回数	回	53	50	55	110.0	A	50	53	106.0	A	50	52	104.0	A	50	55	110.0	A	50	54	108.0	A	県の消費生活相談員が、市町村の消費生活相談員から寄せられた相談に対し助言を行い、解決への支援を図った。	【継続】 市町村の相談体制への支援の一環として、引き続き対応を行う。	
	イ 関係団体との連携及び活動支援	① オール岩手の連携・協働	岩手県消費者行政推進ネットワーク会議の開催回数とし、年間２回を目指します。	県民生活センター	27	ネットワーク会議開催回数	回	2	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	県・市町村・関係団体による会議を開催し、消費者行政に関係した各種制度等の情報の共有、情報交換を行った。	【継続】 消費者行政の充実を図るとともに、消費者被害の少ない地域づくりを進めるための協議・情報交換の場であることから、引き続き実施する。	
			消費者110番の実施回数とし、毎年１回を目指します。	県民生活センター	28	消費者110番実施回数	回	1	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	消費者月間（５月）の取組として、電話や来所での相談を、弁護士が一日無料で受け付ける相談会を、関係機関との連携により毎年開催した。	【継続】 国の定める消費者月間中の取組として、引き続き実施する。	